

NHS Grampian

**Royal Cornhill Hospital
Aberdeen**

亞巴甸皇家康惠醫院

病人資訊

2005年9月

簡介

皇家康惠醫院(Royal Cornhill Hospital)是蘇格蘭東北部一間為精神病人提供醫護服務的主要醫院。它亦是一間精神病醫護人員的主要訓練中心。醫院位於亞巴甸市中心附近，它提供住院、門診和日間護理服務。

地圖顯示出如何能找到醫院，您可以向病房的護理人員索取一份。地圖亦顯示在那裡可找到停車場，以及專為殘疾人士而設的泊車位。

這小冊子內的資料在您住院期間對您和您的親屬或看護人會有用。住院期間如果您有任何疑問，請向病房其中一位醫護人員查詢，他們會樂意幫助您的。

您有視力障礙嗎？

請通知職員您的任何需要。

您有聽力障礙嗎？

如果您的聽覺有問題請通知病房的其中一位職員。如果您來看門診，在到達時請通知門診的職員，以免誤了約見時間。我們可提供助聽系統，還可安排英語的手語傳譯。

如果您是電腦電話(minicom)用戶，我們的聯絡號碼是(01224) 550702。

您是否殘疾呢？

請告訴職員與您殘疾有關的任何需要。

通訊、傳譯和翻譯

一些病人的書面資料是以當地民族社區語文寫成。醫院亦有使用“面對面”傳譯服務，和“語言熱線”電話傳譯服務。如果您對講、讀或理解英文有困難，請讓病房的職員知道。

攜帶什麼到醫院

- 舒適的衣服、鞋和內衣
- 睡衣和洗滌用品
- 眼鏡和助聽器(如有佩戴)
- 如有需要，帶備剃鬚用品
- 少量金錢以便不時之需

請不要攜帶

- 大量現金或貴重物品

當入院時，您可以將現金或貴重物品交給病房的主管護士保管。護士會給予您一張收據。醫院對沒被托管的現金和貴重物品是不會負責的。

醫院設施

開放時間

- | | | |
|--------------|----------|-------------------|
| • 醫院商店(WRVS) | 星期一至星期五: | 上午10時正 – 下午4時正 |
| | 星期六和星期日: | 下午2時正 – 下午4時正 |
| • 病人和訪客的餐廳 | 星期一至星期五: | 上午8時正 – 下午5時30分 |
| | 星期六和星期日: | 上午9時30分 – 下午5時30分 |
| • 資料中心 | 星期一至星期五: | 上午9時正 – 下午5時正 |

醫院還有 :-

- 病人圖書館
- 小教堂
- 日本花園
- 公共電話，祇收現金
- 提款機，總接待處側

探訪時間

在所有合理的時間都歡迎探訪者，但是一些範圍可能有特定時間限制。請向病房職員查詢，他們會告知您合適的探訪時間，及是否會讓您與到訪者離開病房。

電話詢問

我們知道您的親屬和朋友會急於透過電話得知您的進展。但是祇限家屬致電，因為能節省大量的職員時間。因此如果可能的話，請派一位家庭成員代表致電。

透過電話與病房聯繫

病房職員會給您病房的直線號碼，這樣可使您的家人無須經醫院的接線生而能直接跟病房聯繫。他們也可以致電 **0845 456 6000**，請醫院的接線生轉駁至他們所需的病房。

手提電話

在醫院裡是禁止使用手提電話的，因為電話的訊號能影響關鍵醫療設備操作。進入醫院前請關掉您的手提電話。

郵件

郵件可以在位於接待處的郵箱投寄或交予病房的護理人員。
郵票可從醫院商店購買。

病人的郵件會被送達病房，投寄地址如下:-

您的姓名

病房名稱

Royal Cornhill Hospital

Cornhill Road

Aberdeen

AB25 2ZH

清洗您的衣物

大多數病房都設置洗衣機以供使用。如果您不能親自洗衣物或不能安排在家中做這些，醫院便可以代洗衣物。如果由醫院代洗您的衣物，要標明您的名字和病房名稱在衣物上，以免它們掉失。

在病房沖制飲料

所有病房都有一個細廚房以供您在正餐之餘沖制茶或咖啡。在夜間您是不能使用廚房，以防吵醒其他病人。廚房的茶和咖啡供應是有限的，但您亦可以自備茶或咖啡。病人和訪客亦可在總接待處附近的餐廳購買飲品和用餐。

帶食品到醫院

住院時，親屬和朋友經常由家裡帶來病人喜歡的食物。任何帶來的食物必須有產品商標，封蓋包裝兼有出售日期。在食任何帶進來給您的食物前，請告知主管護士。

請注意，醫院不對任何非醫院準備的食物負責。

電器用品

請攜帶狀況良好和操作正常的 CD 機、MP3 機、收音機等到病房。所有音響用品必須用耳筒收聽。在使用任何個人電器用品前，請詢問病房職員是否有醫院電工可以檢查用品。醫院不會對任何這些物件的損失、盜竊和毀壞負責。

在每一個病房的娛樂室都設有一部電視機。

防火安全

如果您聽到火警鐘鳴，請依照醫護人員的指示去做。火警鐘是每週測試一次的。請不要沒有通知醫護人員就擅自離開病房。

社會保障福利

大部份的社會保障福利在病人住院後超過一年都不會縮減的。但也有一些福利是例外的，它們是護理津貼(**Attendance Allowance**)和殘疾生活津貼(**Disability Living Allowance**)，在病人住院四個星期後就會縮減。如果您正享有兩種福利其中之一，你必須立即通知福利辦事處有關您入院事情。如有任何疑問，請向病房職員查詢，他們會樂意協助您或代您尋求意見。

疾病福利/法定病假工資

如果您是僱員，您可能需要醫療證明(**Med 10**表格)。可向病房主管護士索取這份證明，填妥後把它送達僱主。如沒辦妥便可能導致損失福利。

交通費用

如果您正享有某種社會保障福利，例如：收入補助或家庭補助(**Income Support** 或 **Family Credit**)，或居住在高地和離島的範圍，您就可能有資格獲取到院交通費資助。您應該帶同所有福利詳情及交通費票據到醫院。病人基金辦公室負責處理報銷，通常以最便宜的公共交通價支付。

適合駕駛

有一些疾病可能影響您安全駕駛，這是指您必須知會車輛牌照局(**DVLA**)關於您的病情。請向病房職員索取單張。如果看過單張後仍然不肯定，請向醫生徵詢意見。

禁煙政策

格蘭坪的醫療服務部門採取“禁煙”政策，目的是不鼓勵病人、訪客和職員在健康護理場所吸煙。除了一些專設的吸煙區域，在醫院裡或四周的範圍都是禁止吸煙的，醫護人員會告訴您那處是吸煙區。

違禁的毒品和酒

嚴禁在醫院使用、供應或販賣違禁毒品。如果您被發現使用、供應或販賣違禁毒品，您會被舉報。您還可能被勒令或被勸離離開醫院。

嚴禁在醫院未經批准而飲酒，任何人若被發現酗酒或醉酒，會被要求離開。

暴力和侵犯

病人和職員的安全對格蘭坪國民保健服務(NHS Grampian)而言是非常重要的。所以，暴力和侵犯行為都是絕不容許的。格蘭坪國民保健服務(NHS Grampian) 會嚴格處理這些事件。

藥物

如果您有隨身攜帶藥物，入院時請將它交給護士。這是包括所有處方和非處方購買的藥物如止痛片、止咳藥和傷風藥、防敏感藥、促進消化藥、止瀉藥、緩瀉藥、草藥和順勢療法藥。任何您仍需要的藥物在出院時將會交還給您。住院時，如果沒有事先徵詢護理人員，請不要吃任何其他藥物。

您的醫護組

在醫院，你的醫護是由一位資深的醫生督導，他(她)被尊稱為精神科顧問醫生，有其他的醫生協助他(她)。負責提供醫護的醫生會向您解釋任何您要接受的治療，您亦會接受其他臨床醫療人員的護理和治療，例如：護士、治療員和社工。

在一些病房，職員不須穿著制服，但各職員會帶著身份證，在證上有照片和職銜。

當您入院時，會安排一個指定的護士給您，他(她)是策劃護理計劃的主要工作人員。病房經理負責病房的全面工作，及樂意和您討論任何提出的問題。

臨床醫療組會定期覆檢您的護理和治療。他們還會定期評估您的進展。

您的醫生或護士會定期向您講述進展。如果您的看護人能參與這些討論，可令他們知道有關您的治療，這是會對他們有幫助的。

教學和研究

皇家康惠醫院負責訓練醫生、護士和其他人員。醫院還從事精神病的研究，就此幫助改善精神病人的護理和治療。你可能會被邀幫助這些教學和研究。如果您不想參與，請告訴您的顧問醫生或指定的護士。這是不會影響給您的護理或治療。即使您願意幫助，也可以隨時改變主意的。

出院

當您的臨床醫療組認為您的健康轉好而能夠出院。您和親屬或看護人都會參與作出這個決定。您會收到書面通知有關為您安排的任何隨後服務，如有需要，會連同最少七天的藥物供應。

也許會給您門診預約，在出院後回來覆診，見您的心理醫生或臨床醫療組的另一位人員。

醫院的醫生會去信給您的家庭醫生(GP)，告訴他們你在醫院接受過的治療，隨信附上您的持續治療計劃。可能給予您醫院以外會對您有幫助的其他服務資料。

病人代言人

當在院時，如果您願意，您能夠有一個獨立的病人代言人，請向那些負責您護理的職員代您提出任何問題。這服務是免費的。備有單張在病房，請向護士查詢。

牧靈服務

牧靈服務目的是照顧您的心靈需要。您入院時會被問及您的宗教信仰，及是否同意這些資料給予醫院牧師。醫院牧師定期探訪病房，在其他時間可會見病人或親屬。如果您想見牧師或讓您的當地教會或宗教團體知道您住院，請告知病房的護理人員。

客戶和看護人的意見

在格蘭坪，我們的服務指引是確保用戶和看護人直接參與他們的護理和大致上的服務計劃。有一些本地和國家組織幫助和鼓勵病人及看護人的參與。您可以向病房職員索取一本小冊子，裡面載有這些組織的聯絡詳情。

病人的權利和責任

格蘭坪精神健康服務部的主旨是確保病人的權利和責任。

我們會:-

- 在有基礎的診斷上，提供安全和有效的治療。
- 清晰地，體恤地與病人、其家人、及看護人聯繫
- 聆聽病人的意見和憂慮
- 讓病人享有尊嚴和互相尊重
- 理解病人的需求從而改善服務的質素
- 與有關人士、社區、團體合作找出病人的需要，讓病人參與所有關於他們的護理、治療的決策
- 與其他公共、私人服務和志願團體合作
- 提供有關治療資料
- 為病人保密，尊重病人的私隱和尊嚴

病人的責任是:-

- 依時到診。若您不能到診請儘早作出通知，使我們利用您的時間診斷其他病人。
- 為達至最佳的治療效益，請按已定的療程接受治療
- 知會醫生或護士有關任何會對您造成不安或引起您身體不適的問題
- 行動不便或傷殘人士請通知醫院職員以便提供適當的協助
- 讓職員或其他病人享有尊嚴和互相尊重

資料保密

醫院會將您提供的所有資料保密。在任何情況底下若未經您的同意，醫院絕對不會向任何人士及團體透露您的資料。

假若您同意，資料便可與親屬、看護人或您指定的其他人士知道。也許有需要與其他曾參與護理的人或組織共用您的資料。這些都會被列入您的護理計劃內及與您商討的項目中。

醫療紀錄

病人進院時，您的個人資料將會用人手及電腦作紀錄。病人的病歷是一項重要的資料，它可用作協助我們審核及提升管治能力，從而提升我們的服務質素。我們又會對某些疾病的病發頻率及病徵進行研究。有時候我們會用公共刊物或醫學雜誌的方式發表我們的研究報告，但我們是盡量不會洩漏病人的身份。

我們上述的工作對醫療的發展極為重要。希望您明白及同意我們用您的資料作上述的研究。

但您仍然有權拒絕我們的要求。假若您決定拒絕，請去信 **Medical Records Manager, Royal Cornhill Hospital**。這樣做之後，您的病歷在未經您的同意下，並不會用作研究、審核和教學的用途。但懇請您與治療您的醫護人員細心商量後才作出決定。

資料保障法令1998

在病房，您可以找到一份單張詳述資料保障法令賦予您的權利。請向病房的護理人員查詢。單張告訴您:-

- 有什麼關於您的資料被收集在國家保健服務部(NHS)
- 資料會供作的用途
- 如何找出更多有關您被紀錄於檔案的資料

您也可以填一份“資料查詢申請”(“Subject Access Request”)，然後交回醫療檔案經理(Medical Records Manager)。病房的護理人員會樂意幫您。

讚揚、意見、建議及投訴

我們歡迎您的意見。我們服務有那些地方是您所喜愛的?想讚賞我們的員工，對我們的護理水準意見又或者對格蘭坪 NHS 服務的有關事宜都可以寫在我們的意見表上。這些表格在醫院裡隨處可見。所有讚揚、意見和建議均會被接納及傳達至員工。

假若您對我們的服務感到不滿，請通知我們的病房主管護士，他(她)會儘早處理您的問題。

假若您仍然想向我們其中一位職員面談，您可以:-

(1) 填妥意見表格。請在表格裡的“投訴”方格內放上勾(✓)，以作出正式的投訴，或

(2) 去信:-

The General Manager
Mental Health Services
Fulton Clinic
Royal Cornhill Hospital
26 Cornhill Road
ABERDEEN
AB25 2ZH

總經理會確保調查你的投訴，並會在收到您的投訴信後的二十個工作日內回信覆您。

蘇格蘭精神福利委員會

蘇格蘭精神福利委員會的成立是為保障精神病人的福利。委員會的工作詳情可在病房找到。委員會的聯絡地址:-

Mental Welfare Commission for Scotland
Floor K
Argyle House
3 Lady Lawson Street
Edinburgh
EH3 9SH
Tel No: 0131 222 6111

蘇格蘭健康服務申訴專員

申訴專員的責任是，調查因行政失當而遭受不公平待遇的公眾投訴。行政失當包括:-

- 惡劣行政
- 錯誤運用規例
- 可避免的延誤
- 未將權利告知用戶
- 提供錯誤或不足夠的建議

申訴專員的地址如下:-

23 Walker Street
Edinburgh
EH3 7HX
Telephone: 0870 011 5378

國家護理標準

您接受的護理應該達至國家標準。這些稱為醫療標準。負責您護理的人應能告訴您如何找出更多關於這些醫療標準。您可以親自找出更多資料，透過聯絡國民保健服務蘇格蘭質素改善部(NHS Quality Improvement Scotland)，他們是負責監察這些標準的。

NHS 24 熱線

NHS 24 熱線是覆蓋蘇格蘭全境保密的健康諮詢和資料服務。NHS 24 熱線與本地 NHS 理事會在非正常時提供合作服務，即是在家庭醫生閉診時間 – 在夜間、週末和公眾假期，向病人提供健康諮詢服務。

如果您或您照顧的人不適，而您覺得不能等到家庭醫生開診，這樣您可以致電 NHS 24 熱線：

08454 24 24 24。一位有經驗的 NHS 24 護士會提供評估和可能給您建議，幫助您在家中照顧自己。如果您有需要他們會轉介您到本地非正常時間醫療服務，做進一步的評估或當面治療。

在生命攸關之時，您應該打 999。

健康熱線 0500 20 20 30

健康熱線是免費的本地電話線，逢星期一至星期五，由上午 9 時正至下午 3 時正。任何要求的資料是以免費郵遞方式寄出。所有來電都會保密處理和由受過訓練的健康顧問回答問題。

這單張亦備有大字體，電腦磁碟和任何語文版本。